Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2013-2014

Rapport annuel
2013 - 2014

Bureau des conseillers des employeurs
151, rue Bloor, bureau 704
Toronto (Ontario)
M5G 1S4

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

TABLE DES MATIÈRES

Page

Message du directeur *1-2*

Première partie – mandat du BCE *3-4*

Deuxième partie – aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT..... *5-21*

Troisième partie – clientèle du BCE..... *22-28*

Quatrième partie – vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50..... *29-30*

Cinquième partie – témoignages de la clientèle..... *31-33*

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2013-2014..... *34-36*

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2013-2014 ..... *37-38*

Annexe C : Organigramme du BCE *39*

Pour nous joindre *40*

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2013-2014.

Le BCE continue de faire preuve d'excellence en matière de conseils et de services d'information et d'éducation destinés aux employeurs de l'Ontario. Nos clients demeurent très satisfaits de nos services, et plus de 90 % d'entre eux sont prêts à recommander le BCE à d'autres employeurs.

Au cours de la période visée par le présent rapport, nous avons poursuivi nos démarches visant à fournir des services aux employeurs comptant moins de 50 travailleurs qui ont été accusés d'avoir usé de représailles au sens de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. En outre, nous avons continué à remplir notre engagement de renseigner les employeurs au moyen de webinaires et de présentations en personne.

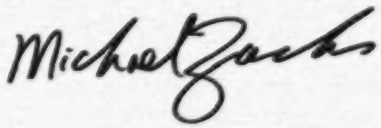
Ce fut une période difficile pour nous, puisque nous avons dû nous adapter en fonction de l'initiative visant à moderniser le programme de contestation de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Nous avons suivi de la formation et nous avons adapté nos procédures afin de respecter les nouvelles règles de contestation qui ont été resserrées. En outre, nous avons communiqué nos connaissances aux employeurs dans le cadre de plusieurs webinaires sur le nouveau modèle de contestation et nous continuons à le faire. Nous avons également participé à deux importantes initiatives de consultation de la CSPAAT portant sur son cadre de tarification et ses politiques d'indemnisation.

Le BCE s'efforce d'offrir les meilleurs conseils professionnels et services de représentation possible et de diffuser des renseignements complets et à jour sur son

site Web et dans ses bulletins électroniques. Ses guides destinés aux employeurs du secteur de la construction et des autres secteurs sont régulièrement mis à jour pour que leur contenu demeure pertinent et que les employeurs aient facilement accès à l'information essentielle. En outre, le BCE continue de faire des exposés dans le cadre de nombreux congrès et ateliers sur une variété de sujets liés à la CSPAAT afin que les employeurs disposent de l'information à jour dont ils ont besoin pour remplir leurs obligations à l'égard de cet organisme.

Je tiens à exprimer ma reconnaissance à tous nos intervenants, dont le soutien continu est essentiel à notre réussite, ainsi qu'aux membres du personnel du BCE pour leur dévouement et leur engagement à servir les employeurs de l'Ontario.

Le directeur intérimaire,



Michael Zacks

Première partie – mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs (BCE) est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (« la LSPAAT ») :

[...] éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

De plus, en 2011, on a élargi le mandat du BCE, en relation avec l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario, de manière à inclure ce qui suit :

[...] ***fournir des conseils aux employeurs de l'Ontario accusés d'avoir usé de représailles qui se retrouvent devant la Commission des relations de travail de l'Ontario (CRTO) – c.-à-d. lorsque des travailleurs allèguent qu'ils ont été traités injustement par leur employeur après avoir soulevé une question touchant la santé et la sécurité – et représenter devant la CRTO les employeurs comptant moins de 50 employés.***

La vision et la mission du BCE découlent des mandats que lui confère la loi.

VISION DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises offrent des lieux de travail sécuritaires, équitables et performants qui contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le principal organisme à fournir des services de représentation et d'éducation et des conseils aux employeurs de l'Ontario pour les questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les représailles liées à la santé et à la sécurité au travail.

Le directeur du BCE est nommé par décret. En 2004, M. Michael Zacks, avocat général du BCE, a été nommé directeur par lettre ministérielle dans l'attente d'une nomination par décret.

Deuxième partie – aperçu des programmes et des activités de la CSPAAT

Services consultatifs

La sécurité au travail et les coûts connexes constituent les principales préoccupations des employeurs de l'Ontario. Le BCE leur fournit des conseils afin de les aider à prendre les mesures qui s'imposent et à remplir, au moment opportun et de façon rentable, leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Il est essentiel que les employeurs maîtrisent bien un programme fort complexe, qu'ils évitent de commettre des erreurs et qu'ils protègent leur lieu de travail ainsi que leurs employés. Les services consultatifs du BCE visent à aider les employeurs à accomplir tout cela. L'accès rapide à des renseignements exacts permet aux clients de prendre de bonnes décisions opérationnelles, d'avoir des lieux de travail sécuritaires et d'éviter des contestations.

Le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils en temps opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui ont des questions ou des préoccupations concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail; le mandat du BCE prévoit toutefois que les services de représentation sont destinés principalement aux employeurs comptant moins de 100 employés. L'accès au personnel qualifié de l'InfoCentre met tous les employeurs sur un pied d'égalité et leur permet de prendre des décisions opérationnelles judicieuses et d'éviter des erreurs coûteuses et des sanctions inutiles. Puisque le BCE est financé par la CSPAAT, ses services sont offerts gratuitement aux employeurs, ce qui permet à ceux-ci d'obtenir facilement des conseils éclairés et confidentiels. Cela est particulièrement important pour les petites entreprises étant donné qu'elles ne disposent habituellement pas de ressources spécialisées à l'interne.

L'InfoCentre du BCE, situé à son bureau principal de Toronto, compte trois conseillers, traitement des demandes qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario au sujet des questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Comme l'InfoCentre accepte également les demandes de renseignements par courriel, les employeurs peuvent transmettre leurs questions au moment qui leur convient en dehors des heures de bureau. S'il y a lieu, une conseillère ou un conseiller appelle ensuite l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les conseillères et conseillers dûment formés du BCE formulent des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une consultation téléphonique peut durer à peine quelques minutes ou des heures, selon la complexité de la question, p. ex. la façon d'obtenir un formulaire de la CSPAAT, la marche à suivre pour assurer le retour au travail d'un travailleur blessé ou ce qu'il faut faire en cas de changement de classification ou d'augmentation des cotisations. Quelle que soit la raison des appels des employeurs, on y donne suite le plus rapidement possible. Les clients apprécient que le personnel de l'InfoCentre s'efforce de répondre directement aux appels, c'est-à-dire qu'une conseillère ou un conseiller leur parle au moment où ils appellent dans le but de réduire au minimum l'utilisation de la messagerie vocale, et leur fournisse des réponses complètes dès que possible en fonction de leur horaire.

D'après des sondages téléphoniques auprès de clients choisis au hasard, 100 % des clients sont satisfaits des services fournis par l'InfoCentre au cours de l'exercice. La proportion de clients qui seraient prêts à recommander les services du BCE à d'autres employeurs est également de 100 %. Ces résultats sont identiques à ceux de l'exercice précédent et demeurent nettement supérieurs à l'objectif de 90 %. Le BCE est très fier d'obtenir un taux élevé de satisfaction année après année. La qualité des conseils prodigués par le personnel et l'engagement de celui-ci à répondre aux besoins des personnes qui téléphonent sont manifestement très appréciés par les clients.

Selon nous, le souci constant de l'organisme de répondre dès que possible aux demandes de renseignements des employeurs joue un rôle déterminant dans l'obtention de ces taux élevés de satisfaction. Au cours de l'exercice, 87,7 % des appels ont été acheminés directement à une conseillère ou à un conseiller, la plupart dans un délai d'au plus une heure; le reste des appels ont été traités le jour ouvrable suivant. Le chiffre comparable pour l'exercice 2012-2013 était de 85,7 %, ces deux résultats excédant de beaucoup l'objectif de 70 % pour les appels auxquels on répond directement. L'accès immédiat à une expertise permet aux employeurs de gagner du temps et fait en sorte que leurs préoccupations soient examinées – et que les mesures nécessaires soient prises – le plus rapidement possible.

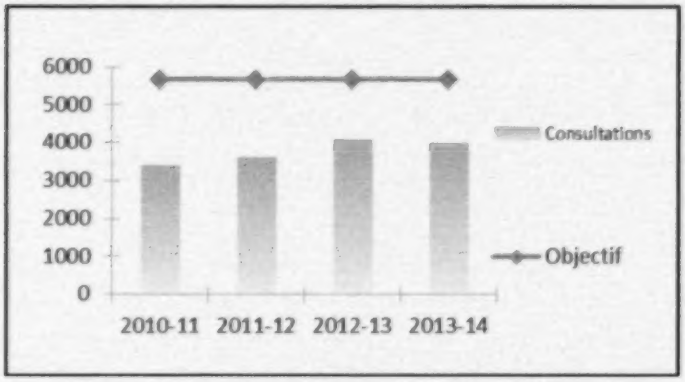
De même, les demandes par courriel sont traitées par ordre de priorité, au plus tard le jour ouvrable suivant.

Les seize spécialistes des services aux employeurs du BCE répartis dans diverses régions sont également disponibles pour fournir des conseils. De nombreux employeurs sont orientés vers le spécialiste local par la CSPAAT, le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), des associations de santé et de sécurité, des groupes communautaires ou d'entreprises ou encore des clients, actuels ou anciens, du BCE. En plus de fournir des conseils ciblés, les spécialistes des services aux employeurs font régulièrement des présentations éducatives à des groupes communautaires locaux. Il arrive souvent que les employeurs établissent des relations continues avec les représentants régionaux. Comme par le passé, le BCE centre ses efforts de promotion sur les contacts régionaux et le renforcement de sa présence à l'échelle locale.

En 2013-2014, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario a légèrement baissé par rapport à l'exercice précédent (3 977 comparativement à 4 056). Même si elle est essentiellement identique à l'an dernier, la diminution de 1,9 % que nous avons connue cette année marque la première année où le nombre de

consultations n'a pas augmenté d'un exercice à l'autre, après trois ans d'augmentation. Le fait que le nombre de consultations soit pratiquement le même, compte tenu de la diminution des accidents signalés à la CSPAAT, est une bonne indication que le BCE remplit son rôle de sensibilisation auprès des employeurs du milieu des affaires.

Figure 1
Conseils donnés aux employeurs (« consultations »)



Le BCE est en mesure d'offrir ce précieux service aux employeurs de l'Ontario grâce au professionnalisme et au dévouement de son personnel. Il donne régulièrement de la formation aux membres du personnel afin que tous soient au courant des politiques et procédures de la CSPAAT ainsi que des pratiques en matière d'indemnisation des accidents du travail et ainsi possèdent les connaissances et les compétences nécessaires pour fournir les meilleurs conseils possible aux clients du BCE.

Les « consultations en ligne » constituent un autre moyen pour les employeurs de l'Ontario d'obtenir des conseils plutôt que de téléphoner directement à l'InfoCentre. Le suivi de ces consultations peut être effectué à l'aide de Google Analytics pour le site du BCE. Cette solution d'analyse fournit des indications sur l'utilisation du site Web par les employeurs à la recherche de renseignements complets à propos du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail ainsi que de leurs obligations et droits. Accessible tous les jours, 24 heures sur 24, le site Web a

enregistré 2 258 « consultations en ligne » au cours de l'exercice. Le nombre de consultations a beaucoup varié depuis que le BCE a commencé à en faire le suivi; cela est attribuable aux modifications apportées aux procédures de l'outil Google Analytics. Depuis quatre ans, le BCE donne chaque mois entre 200 et 600 « consultations en ligne » à l'ensemble de la communauté Web. Même si on prend le chiffre le plus bas, cela représente un nombre considérable de clients qui s'ajoute aux personnes qui appellent directement l'InfoCentre. On considère qu'il y a eu une « consultation en ligne » lorsqu'un utilisateur a passé plus d'une minute sur le site Web *et* a accédé à plus de trois pages de contenu, ce qui *exclut* tout utilisateur qui a quitté le site Web après avoir ouvert seulement la page d'accueil. Il est à noter que le nombre d'accès au site, lequel ne reflète pas ce niveau de recherche de renseignements, est dix fois supérieur. Ces trois critères liés aux « consultations en ligne » sont rigoureux et permettent d'identifier les utilisateurs qui effectuent des recherches sur le site Web du BCE et qui obtiennent les renseignements (conseils) nécessaires pour répondre aux questions qui les préoccupent et éclairer leurs actions.

Le site permet également aux clients d'envoyer des demandes par courriel au moyen du formulaire en ligne. Les demandes envoyées par courriel à l'InfoCentre ont diminué de 14,4 % en 2013-2014 par rapport à l'exercice précédent (95 comparativement à 111); il s'agit de la deuxième baisse consécutive. Cette statistique semble plutôt volatile, ce qui est probablement dû aux inquiétudes ou à la confusion qu'un sujet d'actualité touchant la CSPAAT suscite chez les employeurs. Par exemple, l'augmentation antérieure des demandes de renseignements par courriel semble coïncider avec la mise en œuvre du projet de loi 119. À ce moment, de nombreux employeurs du secteur de la construction voulaient obtenir des renseignements sur les répercussions que les changements visant les exploitants indépendants et les travaux de rénovation domiciliaire auraient sur eux. Selon nous, le nombre relativement faible de demandes par courriel, surtout si nous le comparons au nombre de « consultations en ligne », témoigne de la grande qualité du site Web du BCE. Le site est convivial et regorge de renseignements dont les employeurs ont besoin pour obtenir des réponses

à leurs questions simples au sujet de l'indemnisation des travailleurs. Pour ce qui est des questions complexes, les employeurs peuvent facilement s'adresser à l'InfoCentre à l'aide du numéro sans frais.

Un autre indicateur du succès de la stratégie d'information en ligne est le nombre de conseils donnés en 2013-2014 aux clients qui ont communiqué avec l'InfoCentre après avoir consulté le site Web du BCE. Cette année, le nombre de conseils (142) est le plus bas que nous ayons enregistré depuis que nous avons commencé à consigner des données à ce sujet il y a cinq ans. Encore une fois, le BCE estime que la variation est le reflet des modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et de leur complexité. Le nombre record de renvois effectués l'an dernier, soit 264, est également une indication des répercussions importantes qu'ont eues les modifications découlant du projet de loi 119. Aucun autre sujet relatif à la CSPAAT n'a suscité autant l'intérêt des employeurs au cours de la période visée par le présent rapport. Cependant, il est évident que l'InfoCentre est une ressource complémentaire au site Web pour la collecte de renseignements et la résolution de problèmes. Cette option procure d'autres services utiles aux employeurs. Nous continuerons de tenir des statistiques, qui devraient continuer de refléter la complexité des changements apportés aux politiques de la CSPAAT ou des nouvelles politiques mises en œuvre au cours d'un exercice donné.

La subdivision du site Web du BCE en deux sections (secteur de la construction et autres secteurs) et l'organisation intuitive et conviviale de l'information permettant d'effectuer des recherches dans chacune de ces deux sections semblent convenir aux employeurs de l'Ontario et font en sorte, conjointement aux services en direct de l'InfoCentre, que les employeurs puissent accéder facilement à l'information dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin, pour remplir leurs obligations en matière de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Comme il a été mentionné dans des rapports antérieurs, les petits employeurs ont généralement « besoin » de services consultatifs à peu près une fois tous les sept ou huit ans. Rester présent à l'esprit des intéressés en tant que principale ressource pour les employeurs de l'Ontario demeure une tâche difficile pour le BCE. Les activités de promotion et de sensibilisation du BCE visent donc avant tout à mieux faire connaître, dans l'ensemble des secteurs d'activité, les services experts, confidentiels et gratuits qu'offre l'organisme et à tenir les clients informés à ce sujet.

En 2013-2014, le BCE a continué d'organiser des séances d'information destinées aux groupes d'intéressés sur des thèmes comme le processus d'appel de la CSPAAT, la réintégration au travail et d'autres sujets, selon les besoins. Les webinaires sont demeurés le principal mode de prestation au cours de l'exercice, et les gazouillis publiés dans Twitter représentent un ajout important à nos activités de sensibilisation. L'utilisation d'autres médias sociaux sera envisagée en fonction des ressources. La section « Valeur pour la clientèle » du présent rapport donne des détails supplémentaires sur ces activités.

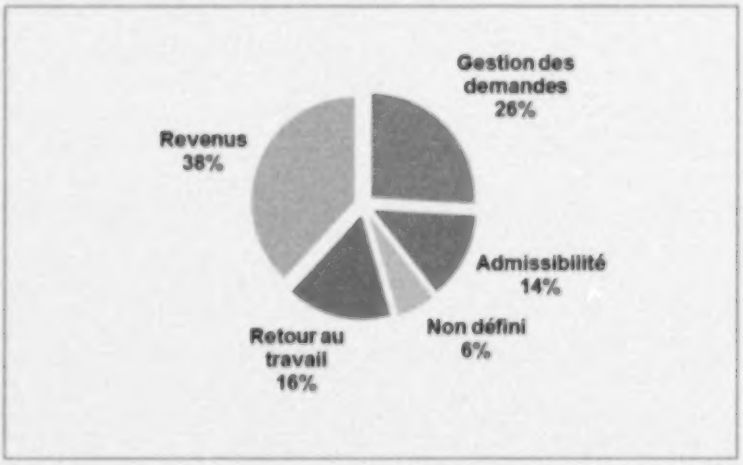
L'analyse des conseils fournis montre que les demandes portant sur des questions liées aux revenus continuent d'être les plus nombreuses avec 38 %, ce qui est tout à fait comparable à l'an dernier (40 %), et que les revenus demeurent le principal sujet de préoccupation des employeurs de l'Ontario. Comme aux exercices précédents, on retrouve au deuxième rang la gestion des demandes d'indemnisation avec 26 %, soit essentiellement le même pourcentage qu'au dernier exercice (25 %).

Le retour au travail demeure au troisième rang, et l'admissibilité vient en quatrième position pour ce qui est du nombre de demandes de renseignements, un classement qu'on retrouve année après année. La figure 2 résume globalement les questions de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail auxquelles les employeurs ontariens doivent faire face et les priorités organisationnelles. Les préoccupations des employeurs portent plus précisément sur les primes qu'ils paient

pour financer le système, notamment sur le groupe tarifaire dans lequel ils ont été classés, les pratiques de la CSPAAT relatives au paiement des primes et le statut d'exploitant indépendant, ainsi que sur les connaissances supplémentaires qu'ils doivent acquérir au sujet des responsabilités qui leur incombent dans le système d'indemnisation des accidents du travail.

Figure 2

Sujets des consultations en 2013-2014



Comme il a été mentionné plus haut, la clientèle est généralement très satisfaite des services que lui fournit le BCE, et on estime que cette satisfaction repose au moins en partie sur le fait qu'un grand nombre d'appels reçoit une réponse immédiate. Cela signifie que l'employeur parle tout de suite à une conseillère ou un conseiller de l'InfoCentre au lieu de laisser un message dans une boîte vocale et d'attendre un appel à un moment qui pourrait ne pas lui convenir ou arriver après que le problème a été réglé (positivement ou négativement). Le taux de réponse immédiate était de 87,7 % en 2013-2014, soit un taux semblable à celui de l'exercice précédent (85,7 %). Pour ces deux périodes, l'InfoCentre a dépassé de beaucoup son objectif de 70 % de réponse immédiate.

Services de représentation liés à la sécurité professionnelle et à l'assurance contre les accidents du travail

Conformément à son mandat, le BCE représente principalement les employeurs comptant moins de 100 employés dans le cadre de différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (figure 5, page 22). Au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, les services de représentation se résument aux négociations et sont fournis par téléphone ou par courrier par une conseillère ou un conseiller, traitement des demandes ou une ou un spécialiste des services aux employeurs. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et TASPAAT) de même que pour les négociations visant le retour au travail ou la réintégration au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui offrent les services de représentation. À cette étape, la représentation englobe diverses activités, qu'il s'agisse de la négociation, de la participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur ou de la gestion du cas en son nom.

Grâce à ses services de représentation, le BCE contribue fortement à réduire les différends au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail. Les conseillers, traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel de la CSPAAT. Les membres du personnel du BCE travaillent en collaboration avec leurs homologues de la CSPAAT pour faire en sorte que les employeurs ontariens aient une représentation de qualité au sein du système. Le BCE poursuit ses efforts de sensibilisation auprès des employeurs non représentés notamment en demandant à la CSPAAT de diriger les employeurs vers le BCE, s'il y a lieu. La participation du personnel aux négociations et aux programmes de retour au travail, par exemple, assure un traitement équitable aux deux parties du lieu de travail et favorise une solution qui permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui réduit les pressions sur le régime. De même, le personnel du BCE collabore étroitement avec la Direction du recouvrement de la CSPAAT pour

faciliter le versement des primes exigibles et veiller à ce que la part que paient les employeurs tienne compte de leurs besoins.

Les négociations demeurent le mode de résolution provisoire que privilégient les employeurs parce qu'elles offrent habituellement une solution rapide et efficace. L'appel n'est généralement pas la première solution envisagée pour la résolution d'un différend, car les employeurs préfèrent consacrer leurs ressources à des activités qui contribuent directement à leur rentabilité. Compte tenu de cette préférence, le BCE continue de favoriser le règlement rapide des différends. La réussite de l'organisme à cet égard se reflète dans la mesure du rendement A1 (annexe A) qui montre que, en 2013-2014, le BCE a réglé 61 % des différends sans audience, ce qui est un peu plus bas que son objectif de 65 % et représente une diminution par rapport au résultat de l'exercice précédent (67,6 %). Cette diminution pourrait être attribuable à l'incertitude à l'égard des résultats possibles découlant de la mise en œuvre du nouveau processus de contestation de la CSPAAT ainsi qu'aux délais connexes. Étant donné que le personnel du BCE n'a aucune influence directe sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, l'organisme est fier d'être en mesure de contribuer à un grand nombre de règlements sans la tenue d'une audience et de réduire ainsi les conflits au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail.

Même si ces efforts permettent souvent de régler les différends au niveau du secteur opérationnel de la CSPAAT, certains cas font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, il y a des employeurs qui n'apprennent l'existence des services (gratuits) du BCE qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 449 cas traités en 2013-2014, les spécialistes des services aux employeurs ont fourni des services de représentation dans 164 cas comprenant des médiations ou des négociations. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, le personnel du BCE déploie toujours les efforts nécessaires pour régler le différend le plus rapidement possible. Dans un régime où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, le BCE contribue à renforcer l'équilibre en veillant à

ce que les points de vue et les besoins des employeurs soient représentés et respectés.

Une analyse approfondie des 1 449 cas traités au cours de 2013-2014 révèle ce qui suit :

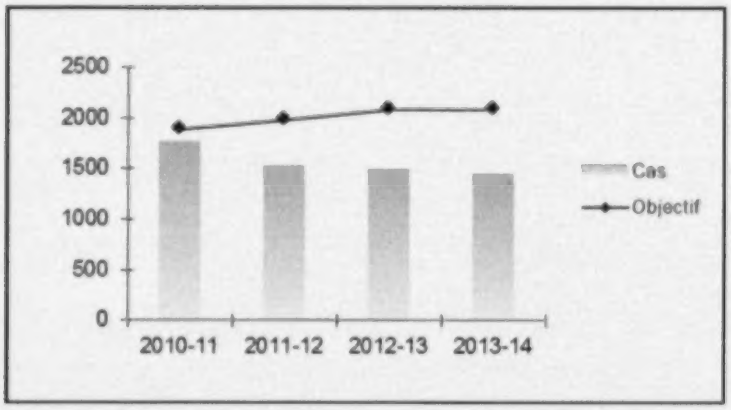
- 510 cas, soit 35 %, ont été réglés, soit le même nombre qu'à l'exercice précédent;
- 478 cas, soit 33 %, étaient nouveaux cette année, ce qui est semblable aux 532 nouveaux dossiers (36 %) ouverts au cours de l'exercice précédent (les délais pour le règlement des appels des employeurs ont été encore plus longs cette année en raison de la mise en œuvre du nouveau processus de contestation et l'arriéré de dossiers au TASPAAT a augmenté, ce qui se reflète dans le report d'un nombre important de cas d'une année à l'autre);
- 26% des cas ont eu une issue favorable pour le client, ce qui représente une légère hausse comparativement à 23 % l'an dernier. Il faut néanmoins noter que de nombreux cas comportent plusieurs niveaux de résultat et d'appel et qu'une décision favorable à un niveau donné peut être annulée au suivant. Le résultat de 26 % pour l'exercice 2013-2014 indique un résultat positif pour l'ensemble des niveaux, et non pas les résultats définitifs, et correspond à la tendance inhérente du régime à favoriser les travailleurs. Au cours du prochain exercice, nous ferons la transition à une nouvelle mesure des résultats plus significative et nous fournirons des statistiques comparatives à mesure que des changements seront apportés pour les nouvelles périodes.

En ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle, 97,4 % des employeurs interrogés se sont dits satisfaits des services de représentation du BCE, ce qui est semblable au résultat de 98,8 % de l'année dernière; 97,4 % ont aussi indiqué qu'ils recommanderaient les services du BCE à d'autres employeurs, comparativement à 98,8 % au dernier exercice. Tous ces résultats sont nettement supérieurs à l'objectif de

90 % et montrent que les employeurs sont au courant du travail effectué en leur nom par le personnel de l'organisme et qu'ils lui en sont reconnaissants.

Figure 3

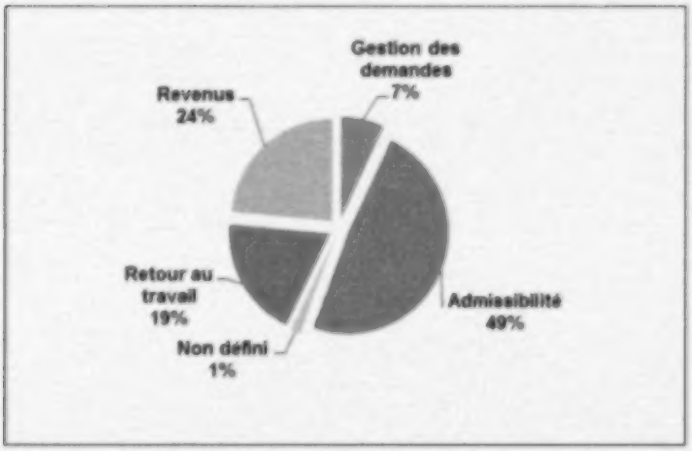
Cas traités en 2013-2014



Comparativement aux données sur les consultations, l'analyse des cas pour lesquels des services de représentation ont été fournis révèle des résultats différents. C'est l'admissibilité plutôt que les revenus qui est le principal souci des employeurs représentés par le BCE. Compte tenu du lien étroit qui existe entre l'admissibilité et les revenus, c.-à-d. que la reconnaissance de l'admissibilité initiale a une incidence considérable sur les sommes à débourser et les primes futures à verser à la CSPAAT, la différence est facile à comprendre. Les revenus viennent au deuxième rang des principaux soucis des employeurs, avec 24 %, soit une baisse par rapport à 34 % au dernier exercice. Le retour au travail (19 %) et la gestion des demandes (7 %) se classent en troisième et quatrième position respectivement, comme au dernier exercice. Ces statistiques reflètent les domaines qui ont le plus d'incidence sur les employeurs à l'heure actuelle (et qui, par conséquent, les préoccupent beaucoup) et où l'assistance du BCE peut être le plus utile.

Figure 4

Sujets des cas traités en 2013-2014



Communication de renseignements aux employeurs

Comme on l'indique ci-dessus, un petit employeur n'enregistre en moyenne un accident du travail que tous les sept ou huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a instamment besoin de renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Il est cependant probable que la plupart des propriétaires de petites entreprises n'aient pas les renseignements nécessaires à portée de la main, puisque la majeure partie de leur temps et de leurs ressources sont nécessairement axés sur la croissance et la rentabilité. S'ajoute à ce manque d'information le fait que peu de petits employeurs ont le temps nécessaire ou du personnel disponible pour assister à des séminaires ou des séances de formation, que ce soit au moment où un besoin se fait sentir ou de façon proactive.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, passant d'une démarche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation pour adultes à une démarche faisant appel à divers moyens qui permettent de fournir des renseignements utiles et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, le BCE a axé sa stratégie d'information sur les démarches

suivantes : veiller à ce que les employeurs qui font appel aux services de représentation du BCE connaissent bien le régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, afficher des outils et des renseignements utiles sur le site du BCE, contribuer au besoin aux initiatives de sensibilisation des intéressés et, depuis deux ans, offrir des webinaires directement aux parties intéressées en leur permettant de s'inscrire sur le site Web du BCE. De plus, le BCE tire profit de Twitter en publiant des gazouillis informatifs, ce qui lui permet d'atteindre directement les intéressés. Il envisage d'utiliser d'autres médias sociaux en fonction des ressources et des occasions qui se présentent.

En 2013-2014, le BCE a continué de fournir aux employeurs des renseignements complémentaires sur la réintégration au travail, la gestion des demandes d'indemnisation et le projet de loi 119, qui a une incidence sur les exploitants indépendants dans le secteur de la construction. Le BCE continue de donner des présentations sur divers sujets lorsque des groupes d'intéressés en font la demande; il en a donné 83 en 2013-2014. En outre, le personnel a pris part à 6 foires commerciales et colloques.

Puisque le BCE s'emploie à donner des webinaires directement aux utilisateurs plutôt qu'à des groupes d'intéressés, il en a offert 20 durant l'exercice (tous animés par lui) auxquels ont assisté 1 495 personnes. Parmi les sujets des webinaires offerts en 2013-2014 figuraient le projet de loi 119, le formulaire 7, les appels et l'article 50. Les webinaires s'avèrent un mode idéal de prestation de formation puisqu'ils permettent aux employeurs d'accéder directement à l'information utile à l'endroit qui leur convient le mieux et sans perte de temps. Lorsqu'un sujet donné d'un webinaire a été épuisé – c.-à-d. qu'il n'est plus d'actualité pour les employeurs ou que les inscriptions ont diminué –, une version enregistrée est mise en ligne dans le site Web de sorte que les employeurs de l'Ontario puissent y accéder au besoin.

Les webinaires ont aussi l'avantage d'être peu onéreux pour le BCE et d'assurer l'optimisation des ressources. En 2014-2015, on ajoutera des sujets de manière à élargir l'éventail de la formation et des renseignements offerts aux employeurs concernant les politiques et procédures de la CSPAAT. Les webinaires sont en train de devenir l'outil essentiel permettant au BCE de remplir son mandat d'éducation.

Le BCE a continué de donner des présentations en personne à des groupes d'intéressés ou d'employeurs. Il ne le fait toutefois que lorsque les inscriptions sont nombreuses. En tout, plus de 2 395 personnes ont assisté à une présentation, une séance d'information ou un atelier du BCE (à l'exception des webinaires) pendant l'exercice 2013-2014, ce qui représente une baisse par rapport à l'exercice précédent (2 687). Il fallait s'y attendre puisque le BCE a choisi les webinaires comme principal mode d'information. L'organisme réussit à atteindre continuellement un nombre important d'employeurs ontariens au moyen de webinaires et de présentations en personne et continuera d'en donner au besoin lorsque des occasions appropriées se présenteront.

L'un des objectifs des services de représentation du BCE est de renforcer l'autonomie des employeurs au sein du régime de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en veillant à ce qu'ils connaissent les rôles et responsabilités que leur impose la LSPAAT. Pour atteindre cet objectif, il faut renseigner les employeurs sur la façon d'améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et les modalités de retour au travail ainsi que sur le fonctionnement du système de tarification par incidence de la CSPAAT de manière à ce qu'ils soient plus autonomes et bien informés à l'avenir. La mesure du rendement A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé les services de l'organisme pour la première fois en 2013-2014. Au cours de l'exercice, 65 % des conseils ont été fournis à de nouveaux clients; sur le plan de la représentation, 45 % des nouveaux cas du BCE étaient de nouveaux clients. Dans l'ensemble, environ 41 % des services ont été fournis à de nouveaux clients en 2013-2014, ce qui représente une diminution importante par

rapport à 50 % en 2012-2013. Cette statistique montre qu'on peut faire beaucoup pour un plus grand nombre d'employeurs de l'Ontario à mesure qu'ils prennent connaissance de l'existence du BCE et de ses services. Le BCE poursuivra ses efforts d'information et de sensibilisation en vue d'atteindre le plus grand nombre possible d'employeurs ontariens.

En plus de fournir de la formation pratique aux employeurs dans le cadre du traitement de leur dossier, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en lui offrant divers modes d'accès ou de prestation pour se renseigner sur la CSPAAT.

- Les renseignements et les avis concernant les webinaires, les présentations et les réunions sont mis à jour sur le site Web www.employeradviser.ca.

- Les messages mensuels du directeur sont affichés sur le site Web du BCE.

- Le bulletin électronique du BCE (maximum de huit par année) continue d'être distribué à la clientèle sous forme de bulletin d'information. En 2013-2014, on a publié cinq numéros réguliers et un bulletin spécial.

- Les archives des bulletins électroniques sont conservées sur le site Web du BCE, et le contenu du bulletin le plus récent est affiché sur la page des dernières mises à jour. Les employeurs qui utilisent le site Web peuvent s'abonner au bulletin électronique pendant une visite.

- Le BCE abandonne progressivement la distribution de la version imprimée de son très populaire guide à l'intention des employeurs; deux guides distincts qui ciblent le secteur de la construction et les autres secteurs sont offerts en français et en anglais. Ces documents renferment une foule de renseignements et indiquent notamment quels employeurs doivent s'inscrire auprès de la CSPAAT, la façon de le faire ainsi que les droits et responsabilités d'un employeur aux

termes de la LSPAAT. Ils constituent une ressource pratique et ciblée pour les futurs employeurs et les petites et moyennes entreprises. Les guides continueront d'être offerts sous forme électronique et pourront être facilement téléchargés sur le site Web du BCE. Un petit dépliant sur papier glacé qui présente les services offerts par le BCE sera distribué à la place au besoin.

Comme le BCE a pour mandat d'aider principalement les employeurs qui comptent moins de 100 employés, l'examen du bien-fondé d'une éventuelle intervention du BCE pour le compte d'un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Au cours de l'exercice 2013-2014, 7 % des clients représentés par l'organisme comptaient plus de 100 employés comparativement à 9 % à l'exercice précédent.

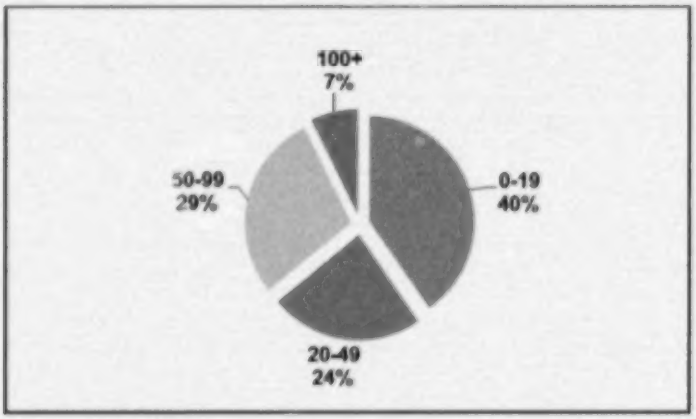
Il ne serait pas rentable sur le plan administratif de trier les clients qui s'adressent à l'InfoCentre pour ne fournir des conseils qu'à ceux qui ont moins de 100 employés. On admet généralement que le fait de rendre les conseils accessibles à tous les employeurs améliore le régime dans son ensemble. Ainsi, au cours de l'exercice 2013-2014, 19 % des conseils ont été fournis à des employeurs ayant plus de 100 employés. Cette proportion est similaire à celle du dernier exercice (17 %).

Le BCE continuera de fournir des services consultatifs au plus grand nombre possible d'employeurs ontariens qui communiquent avec lui.

Figure 5

Ventilation des clients représentés par le BCE selon la taille des entreprises (nombre d'employés)

2013-2014

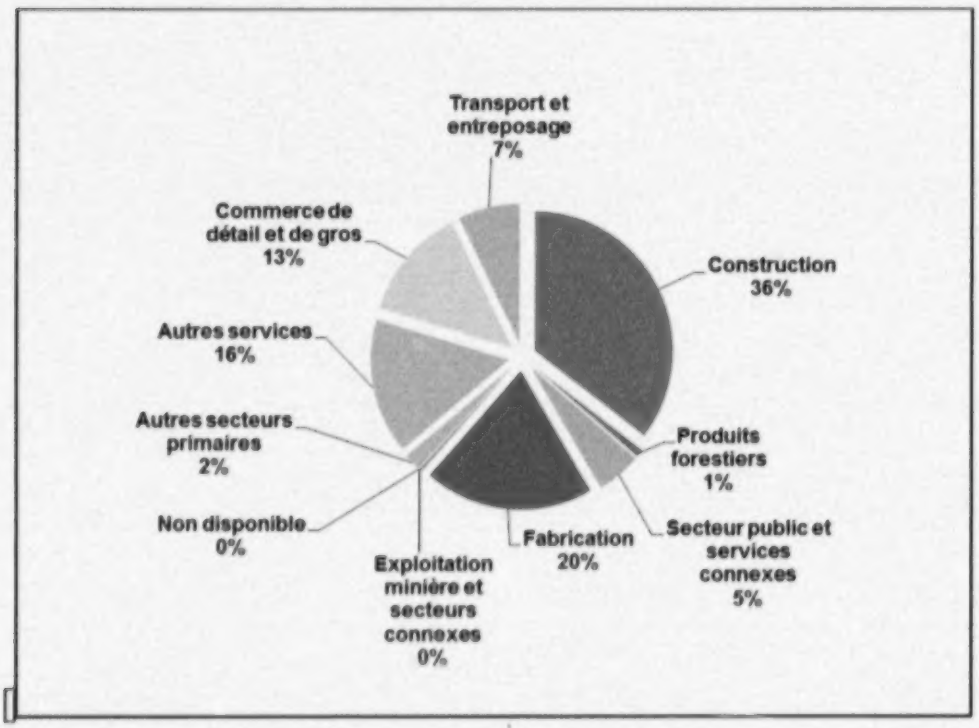


L'analyse sectorielle ci-dessous est fondée sur la classification établie par la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des petites et moyennes entreprises dans les différents secteurs d'activité. Le secteur de la construction demeure le principal client du BCE (36 %) dans une proportion similaire à celle du dernier exercice, ce qui est représentatif des répercussions importantes qu'ont les changements aux politiques de la CSPAAT, qui sont en cours ou déjà mis en œuvre, sur ce secteur. Les autres secteurs ont connu peu de changements comparativement aux exercices précédents, ce qui reflète la répartition globale des secteurs d'activité des employeurs de l'Ontario.

Figure 6

Ventilation de la clientèle du BCE selon les secteurs d'activité définis par la CSPAAT

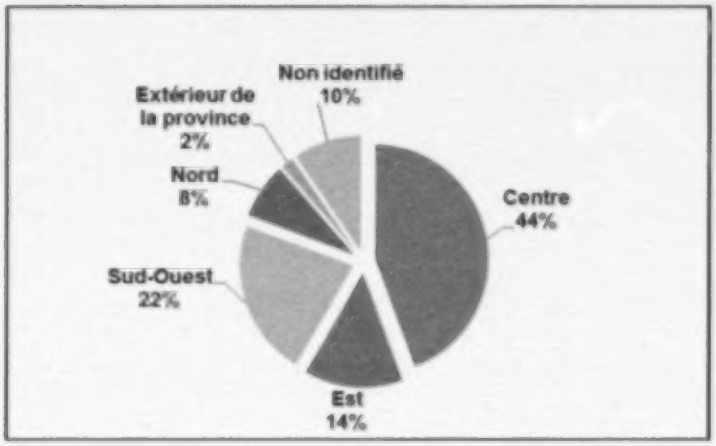
2013-2014



La figure 7 présente la répartition régionale de la clientèle du BCE pour 2013-2014. La prestation des services semble concorder avec la répartition de la population et des

entreprises dans la province puisque c'est dans le Centre, qui comprend la région du grand Toronto, que se concentre la majorité des clients. La distribution est très similaire à celle de l'exercice précédent. Comme les spécialistes des services aux employeurs sont répartis dans la province, le BCE peut offrir des services de représentation aux employeurs des différentes régions, selon les besoins.

Figure 7
Répartition de la clientèle du BCE par région
(code postal)
2013-2014



Valeur pour la clientèle

Mettre les employeurs de l'Ontario au courant de l'existence du BCE et des conseils et services de représentation gratuits qu'il offre – compte tenu des contraintes de taille – demeure une tâche colossale. À en juger par les cotes de satisfaction élevées, il ne fait aucun doute que les services du BCE sont jugés importants. Notre objectif est d'accroître le nombre d'employeurs qui y ont recours et qui en sont satisfaits.

Par conséquent, nous consacrons des efforts constants à la sensibilisation et au marketing. Pendant la période visée par le présent rapport, le BCE a réalisé les activités ci-dessous.

- Publication d'annonces informatives. Seules deux annonces informatives ont été publiées dans les journaux en 2013-2014, ce qui représente une diminution par rapport à trois à l'exercice précédent. Des annonces ont été utilisées uniquement dans des régions ciblées où ce moyen de communication était jugé approprié pour aider le personnel local à se faire connaître dans la collectivité. Nous devons sensibiliser davantage les groupes ethniques dans l'ensemble de la province, et des annonces imprimées pourraient être un moyen efficace d'atteindre cet objectif. Une évaluation est en cours.
- Ajouts à la liste des groupes d'employeurs qui reçoivent des articles sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail pour les distribuer à leurs membres sur une base régulière et continue. Le nombre de groupes d'employeurs a augmenté par rapport à l'exercice précédent, passant de 31 à 39. Parmi les participants figurent maintenant les associations de la construction de Hamilton, de Sarnia, de Durham, de Toronto et d'Ottawa, Yum Canada, Certified General Accountants, l'Ontario Restaurant, Hotel and Motel Association (restaurants et hôtels), la Kawartha Manufacturing Association, la Canadian Window and Door Manufacturing Association, l'Ontario Lumber Manufacturing Association, la section Kingston et district de la HRPA, l'Ontario Convenience Stores Association (dépanneurs), Tim Hortons, Wal-Mart et Coffee Time.
- Participation à six foires commerciales et colloques organisés par divers groupes et associations d'employeurs. Le BCE a également continué de participer aux foires commerciales des associations régionales de sécurité, mais les possibilités de participation ont diminué.
- Poursuite des activités axées sur les secteurs de la construction, des services et de la fabrication. Les conseils fournis par le BCE ont diminué de 8 % dans le secteur de la construction (principalement en raison de la mise en œuvre

intégrale et définitive du projet de loi 119), ont augmenté d'environ 2 % dans celui de la fabrication (ce qui montre l'incidence, quoique faible, de nos démarches dans ce secteur) et ont encore une fois enregistré une hausse substantielle dans celui des services, soit 26 %, après l'importante augmentation de 22 % à l'exercice précédent. Les activités de sensibilisation en 2014-2015 continueront d'être centrées sur ces secteurs ainsi que sur le rôle du BCE dans le règlement des différends liés à l'application de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario.

- Présentations. Au total, le personnel du BCE a donné à divers groupes d'intéressés et d'employeurs plus de 83 présentations sur des sujets tels que la réintégration au travail, le projet de loi 119, la gestion des demandes d'indemnisation, la façon de remplir l'avis d'accident (formulaire 7) ainsi que la CSPAAT et le BCE. Dorénavant, nous ne donnons des présentations en personne qu'à de gros groupes. Durant l'exercice, plus de 2 089 représentants d'employeurs ont assisté à nos présentations, ce qui est inférieur au nombre de l'exercice précédent (2 687) mais de beaucoup supérieur à celui de l'exercice d'avant (1 440).
- Distribution de plus de 2 500 signets du BCE sur les appels. Ces signets présentent les services qu'offre le BCE dans le cadre du processus de contestation de la CSPAAT. Ils sont principalement utilisés par le TASPAAT, qui les joint aux documents envoyés aux employeurs concernant leur appel à venir.
- Réduction de la production des guides à l'intention des employeurs – version pour le secteur de la construction et celle pour les autres secteurs – en raison de l'accessibilité des guides en ligne et des coûts élevés d'impression et de mise à jour. Quoi qu'il en soit, plus de 1 200 exemplaires des guides ont été fournis à diverses associations d'employeurs, à des centres ServiceOntario et directement à des employeurs en 2013-2014. Les guides seront conservés sous forme électronique et demeureront des documents simples et utiles visant à faire connaître aux employeurs le système d'indemnisation des accidents du travail et les obligations que leur impose la LSPAAT.

- Création d'un nouveau dépliant de marketing en 2013-2014. Imprimé sur papier glacé, le dépliant, qui présente les services du BCE, y compris les services de représentation en lien avec l'article 50, offre une bonne introduction ou vue d'ensemble et coûte beaucoup moins cher à produire et à distribuer en grande quantité. Il a aussi l'avantage de ne pas devenir désuet à mesure que des modifications sont apportées aux politiques et procédures de la CSPAAT. Au cours de la période visée par le présent rapport, on a distribué 275 dépliants en français et 2 325 en anglais.
- Organisation de webinaires. Vingt webinaires ont été présentés au cours de l'exercice, soit le double de l'an dernier. Les sujets traités étaient les suivants : projet de loi 119 (2), appels (7), article 50 (3), réintégration au travail (4), gestion des demandes (1), introduction à la CSPAAT (2) et formulaire 7 (1). Il y a eu au total 1 495 participants. Les webinaires font augmenter considérablement le nombre de clients à qui nous pouvons fournir des renseignements d'une manière très rentable. Nous continuons de diversifier les sujets de nos webinaires. Une « tribune du directeur », où les participants auront la possibilité de poser des questions au directeur et avocat général du BCE, après avoir été informés de la situation actuelle concernant l'indemnisation des accidents du travail en Ontario, fait partie des nouveautés prévues pour l'exercice 2014-2015. La version enregistrée des webinaires, qui se trouve sur le site Web du BCE, constitue pour les employeurs une précieuse ressource en ligne qui est accessible tous les jours, 24 heures sur 24.
- Site Web. L'utilisation du site Web continue d'être un puissant moteur pour les activités du BCE. Le site fait l'objet de modifications et de mises à jour régulières. L'ajout du processus d'inscription aux webinaires fait partie des améliorations importantes apportées en 2013-2014.
- Twitter. Le BCE publie des gazouillis dans Twitter depuis plus d'un an puisque son compte a été mis en ligne le 8 janvier 2013. Chaque jour, il affiche des gazouillis qui visent à communiquer notamment les modifications apportées aux politiques de la CSPAAT et des faits (Le saviez-vous?) tirés des guides du BCE.

Il y a aussi des gazouillis spéciaux lorsque la CSPAAT diffuse des communiqués sur des sujets tels que les changements concernant les primes pour la prochaine année. À la fin de mars 2013, le BCE comptait 106 francophones et 1 309 abonnés anglophones. Parmi eux figurent un grand nombre d'associations d'employeurs, de chambres de commerce et d'organismes tels que l'Osgoode Hall Law School. Compte tenu du succès que connaît le BCE sur Twitter, on examine la possibilité d'utiliser d'autres médias sociaux afin de déterminer si le BCE est en mesure d'affecter les ressources nécessaires.

Enfin, en 2013-2014, le BCE a continué de faire le suivi de ses « économies », c.-à-d. les économies réalisées par les employeurs de manière directe et immédiate grâce à l'intervention du BCE. Ces économies peuvent découler notamment du fait qu'un appel d'un employeur a été accueilli, annulant ainsi une décision d'admissibilité initiale, ou qu'une décision en matière de classification a été modifiée en faveur de l'employeur. Le montant total de ces économies s'élevait à plus de 3 340 000 $ en 2013-2014, ce qui est de beaucoup supérieur à celui de 2012-2013 (1 518 920 $). Les économies réalisées contribuent de façon substantielle au résultat net de la communauté ontarienne des petits employeurs. Il est à noter que le montant indiqué représente le simple total des économies ponctuelles réalisées au titre des remises, des crédits ou des frais non engagés. Comme il ne tient pas compte des prévisions d'économies futures ou permanentes découlant de ces résultats favorables, le bénéfice continu est en fait bien supérieur à ce montant.

Le BCE continuera de surveiller son efficacité en ce qui a trait aux dépenses et aux économies de ses clients.

Quatrième partie – vue d'ensemble des programmes et activités liés à l'application de l'article 50

Services consultatifs et services de représentation

Depuis le 1er avril 2012, le BCE est chargé de fournir des conseils et des services de représentation aux employeurs de l'Ontario qui font l'objet de plaintes déposées en vertu de l'article 50 de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario. Cela fait suite à une recommandation formulée en 2010 dans le rapport du Comité consultatif d'experts de la santé et de la sécurité au travail (« rapport Dean »).

En 2013-2014, le BCE comptait deux délégués auprès des employeurs chargés d'accomplir ce mandat, mais un seul a été actif pendant la majeure partie de l'exercice. Tirant parti de son site Web, le BCE a présenté trois webinaires sur l'article 50 durant la période visée par le présent rapport et a fait quatre autres présentations sur ce sujet à des employeurs. Dans l'ensemble, 284 employeurs ont pris part aux activités de formation du BCE.

Au cours du prochain exercice, le BCE continuera d'offrir de la formation sur les responsabilités des employeurs prévues par la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et de saisir les occasions de donner des présentations qu'offrent les intéressés.

Le BCE a fourni les services ci-dessous aux employeurs en 2013-2014.

- Il a donné suite à 27 demandes (conseils) portant sur des cas en particulier.
- Des services de représentation ont été fournis pour 31 cas, et la majorité ont été résolus durant l'exercice.
- Dans la plupart des cas résolus, il y a eu un règlement ou la plainte a été rejetée. Les règlements allaient de la simple remise d'une lettre d'emploi à un paiement (généralement peu élevé). Pour la majorité des cas ayant fait l'objet d'un

règlement, l'employeur a obtenu une renonciation complète et finale à toute demande découlant d'un emploi ou d'un licenciement.

- À la fin de la période visée par le présent rapport, aucun cas n'avait fait l'objet d'une audience complète.
- Les cas étaient répartis géographiquement dans toute la province; il y en avait notamment à Kincardine, à Port Dover, à Tecumseh, à Cornwall et à Bracebridge.

Contrairement à l'an dernier, il n'y a pas d'analyse détaillée dans le rapport annuel de cette année en raison du problème de personnel mentionné ci-dessus. Des statistiques comparables pour cette année ne peuvent être fournies compte tenu de l'absence de données correspondantes.

La demande de services de représentation en lien avec l'article 50 est très variable. Le BCE dispose du personnel nécessaire pour fournir les conseils et les services de représentation demandés et continuera de communiquer des renseignements pour faire en sorte que les employeurs : 1) connaissent leurs responsabilités et 2) soient au courant que notre personnel peut les représenter si le nombre d'employés respecte les limites imposées par notre mandat.

Cinquième partie – témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations ci-dessous formulées par des clients du BCE au sujet des services fournis par notre personnel.

« Je tiens à vous remercier pour votre service rapide et efficace. C'est une lourde tâche que de traiter avec le gouvernement, et il est bon de pouvoir compter sur l'aide d'une personne comme vous pour s'y retrouver dans un système complexe. »

M.K.
Rexdale

« Je veux également vous remercier de nous avoir représentés à l'audience. Votre professionnalisme et votre connaissance approfondie des faits et des documents ont, à mon avis, grandement facilité l'arbitrage. »

T.B.
Brockville

« J'ai assisté à quelques webinaires du BCE, et je veux vous remercier. Ils sont bien présentés et très utiles. »

Oakville

« Merci infiniment pour hier soir […] Le sujet était très complexe, et vous avez beaucoup aidé les gens. Cependant, je pense que ce que je retiens le plus de ma rencontre avec vous et de votre présentation, c'est la passion avec laquelle vous venez en aide aux petites entreprises (que nous saluons et dont nous vous sommes reconnaissants).

P.D.
Barrie

« Je vous remercie du fond du cœur pour tout ce que vous avez fait non seulement pour moi, mais [...] Ce fut vraiment très apprécié. »

S.M.
Georgetown

« Merci encore une fois pour votre présentation [...] L'exposé sur le retour au travail et la réintégration au travail a été bien présenté et bien accueilli. Nous avons reçu des remerciements et des commentaires positifs de plusieurs personnes au sujet de votre présentation. »

M.L.
Etobicoke

« Au nom de [...] et en mon nom, je voulais vous remercier pour les efforts et le temps que vous avez consacrés à l'appel auprès de la CSPAAT. Je viens de lire la décision, et vous avez fait un excellent travail de représentation dans le dossier [...] Je vais continuer de recommander votre bureau à toutes les entreprises qui ont besoin d'aide. »

G.M.
Cambridge

« Je profite de l'occasion pour vous remercier de votre soutien durant tout le processus [...] Avec un peu de chance, nous aurons gain de cause dans notre appel. Quel que soit le résultat, votre aide et la détermination avec laquelle vous avez défendu notre appel étaient exceptionnelles. »

A.F.
Pembroke

« Merci! Vous êtes formidable. »

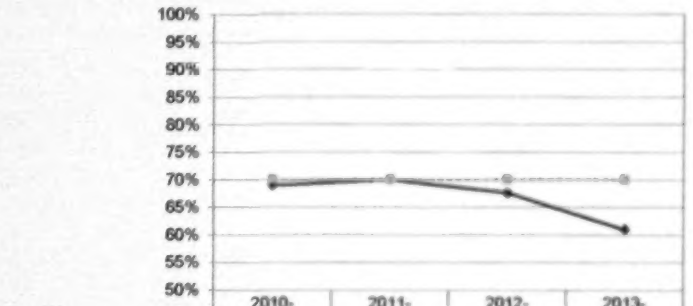
M.B.
Kitchener

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2013-2014

Activités de base : Services consultatifs et services de représentation — A1

Mesure du rendement en 2013-2014 : Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage de différends réglés sans audience



	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Différends sans audience	69%	70%	68%	61%
Objectif	70%	70%	70%	70%

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, comme la négociation et la médiation, pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour parvenir à un règlement au niveau du secteur opérationnel. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela restreint l'objectif qui peut être raisonnablement atteint.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme au sein du régime de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il n'a aucun pouvoir direct sur les résultats. En fin de compte, comme la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, cette mesure varie en fonction du climat qui règne chez l'employeur et des différends qui surviennent durant un exercice donné. Même si la mesure de cette année se situe en dessous de la fourchette de pourcentage habituelle, soit entre 65 % et 70 %, le BCE continue à aider un nombre substantiel d'employeurs avant l'étape de l'audience.

Engagements en 2013-2014

Pour 2013-2014, le BCE s'était fixé pour objectif de régler 70 % des différends sans audience, et il l'a presque atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 70 %.

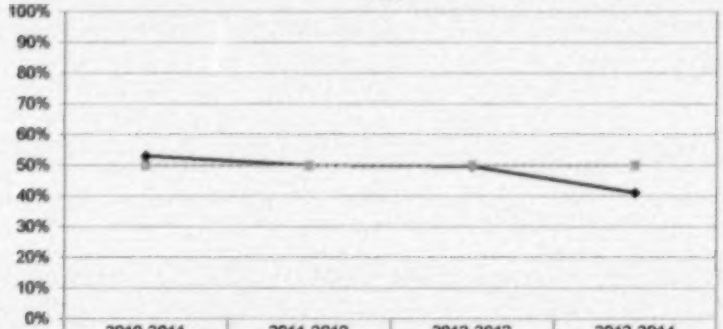
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2013-2014

Activités de base : Services consultatifs services et de représentation — A2

Mesure du rendement en 2013-2014 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice

Pourcentage de clients ayant reçu des services pour la première fois



	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Nouveaux clients	53%	50%	50%	41%
Objectif	50%	50%	50%	50%

Apport du BCE

Les commentaires de la clientèle encouragent invariablement le BCE à mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes dans le cadre du traitement de leur cas.

Cette mesure permet de déterminer si le BCE réussit à atteindre les employeurs admissibles qui paient ses services au moyen des primes versées à la CSPAAT, mais qui n'ont pas encore fait appel à ses services.

Que signifie le graphique?

Nous poursuivons nos démarches visant à informer le plus grand nombre d'employeurs possible de nos services confidentiels gratuits. Les efforts continus de sensibilisation du BCE permettent à l'organisme d'atteindre de nouveaux clients, mais il reste encore du travail à faire.

Engagements en 2013-2014

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de nouveaux clients de 50 % au cours de l'exercice 2013-2014. L'objectif n'a pas été atteint.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 50 %.

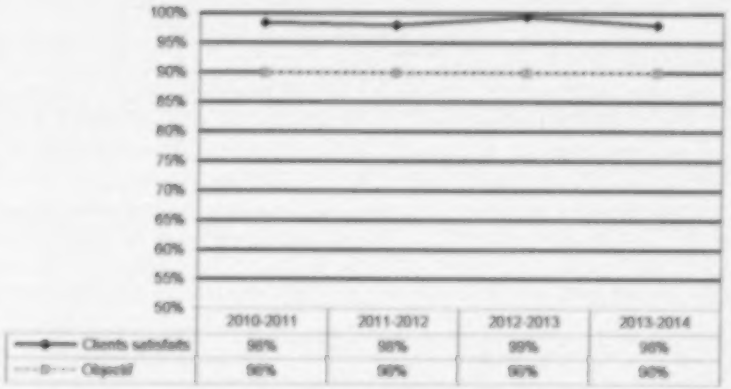
Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A : Mesures du rendement du BCE en 2013-2014

Activités de base : Services consultatifs et services de représentation — A3

Mesure du rendement en 2013-2014 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 %

Pourcentage de clients satisfaits



	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Clients satisfaits	98%	98%	99%	98%
Objectif	90%	90%	90%	90%

Apport du BCE

Les clients se plaignent principalement de ne pas avoir été mis au courant des services du BCE plus tôt. La plupart des employeurs qui font appel aux services de l'organisme en sont très satisfaits.

Outre les normes de service à la clientèle de la fonction publique de l'Ontario, le BCE a adopté un certain nombre de normes, de politiques et de mesures du rendement internes, notamment celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi auprès de la clientèle, afin d'offrir le meilleur service possible à ses clients. Le système de gestion des cas du BCE a été conçu de manière à fournir au personnel les outils nécessaires au suivi et au respect de ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services reçus.

Il convient de noter que ce graphique illustre le taux combiné des activités du BCE – InfoCentre et représentation des employeurs.

Engagements en 2013-2014

Le BCE s'est engagé à atteindre un taux de satisfaction de la clientèle de 90 % au cours de l'exercice 2013-2014. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

L'objectif à long terme est de 90 %.

Publication proposée	À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B : Rapport financier du BCE pour 2013–2014

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Différence en % »)

Poste budgétaire	Budget final*	Total des dépenses réelles**	Différence	Différence en %	Explication
Traitements et salaires	2 596,4	2 542,3	54,1	2,1 %	*Effectif incomplet d'ETP*
Avantages sociaux	597,2	679,2	(81,9)	-13,7 %	
Transports et communica-tions	154,3	116,8	37,5	24,3 %	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
Services (y compris la location)	407,3	368,8	38,5	9,4 %	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
Fournitures et matériel	92,4	43,1	49,3	53,4 %	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
ACDF	**654,0**	**528,7**	**125,3**	***19,2 %***	
Paiements de transfert	0,0	0,0	0,0		
Total	**3 847,6**	**3 750,2**	**97,4**	**2,5 %**	
Recouvre-ments	**(3 846,6)**	**(3 750,1)**	**(96,5)**	**2,5 %**	
TOTAL	**1,0**	**0,1**	**0,9**	**90,0 %**	

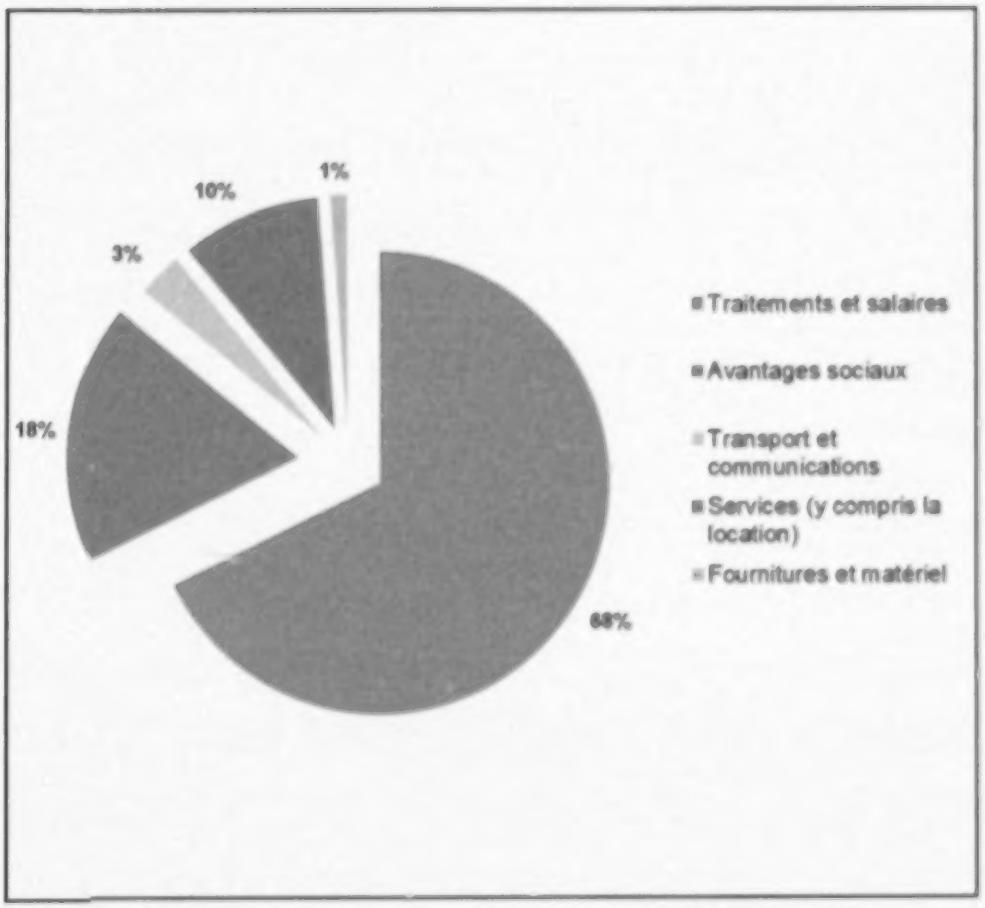
- * Budget final = Prévisions imprimées +/- Bureau du Conseil du Trésor ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses, ou les deux.

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Différence	Différence en %	Explication
Sans objet					

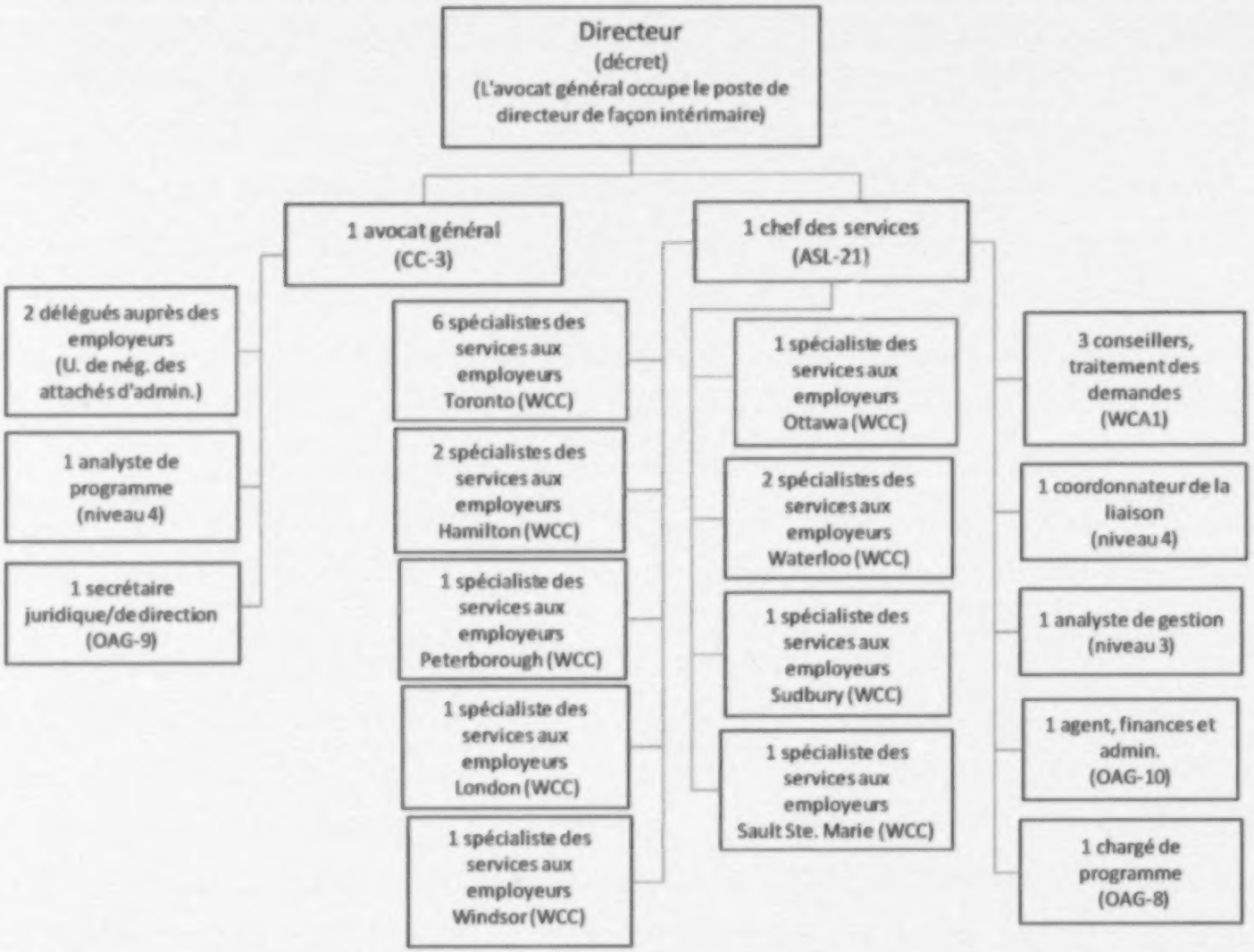
- ** Comprend les coûts de location.

Figure 8

Budget réel 2013-2014



Annexe C : Organigramme du BCE



La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat général occupe ce poste par intérim.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Suivez-nous sur Twitter

@askoeaFR

Télécopieur

416 327-0726

Adresse postale

151, rue Bloor Ouest
Bureau 704
Toronto (Ontario)
M5S 1S4